

晚报小记者打卡青岛市民中心

## 沉浸式体验“只进一扇门，办成所有事”



译心研学团  
每周有活动，周周都精彩。

自2020年11月2日投入使用以来，青岛市民中心开始为全市企业、居民提供“一站式、一窗式”集成服务，开启了青岛政务服务“只进一扇门，办成所有事”时代。作为被全力打造的“开放、包容、智慧、温馨”的高水平政务服务平台，市民中心里面究竟是什么样？都有哪些办事窗口？具备哪些服务功能？可以帮市民解决哪些问题……日前，青岛晚报小记者带着上述问题来到青岛市民中心一探究竟。



小记者们认真听讲解员艾庆介绍业务办理情况。张琰 摄

### 智慧政务科技感十足 党建文化长廊成为“打卡地”

“太酷了！”“科技感十足！”一进入市民中心大厅，小记者们就被眼前的超大曲面显示屏吸引，按捺不住内心的激动发出感叹。中心讲解员艾庆告诉小记者，大屏所展示的是市民中心运行数据分析展示系统，“其中，左半边屏幕展示的是市民中心政务数据统计情况，右半边屏幕显示的是市民中心业务办理的实时更新数据。”

随后，小记者们来到24小时自助服务区。艾庆一边带领小记者参观一边介绍道，自助区内共布设综合自助设备4台，出入境专业自助一体机设备6台。这样的设置实现了政务服务24小时不打烊。“太棒了，这样爸爸妈妈下班后也可以过来自主办理业务。”有小记者欣喜地说道。“是的，而且这4台白色的设备可不是普通的设备哦，它是按照市民中心业务定制研发的智慧政务工作站。”艾庆告诉小记者，工作站以AI技术为核心，集成双目活体摄像头、高拍仪、扫描仪、打印机等几十项专用设备，具有智能导办、人证核验、材料复印等功能，办事非常方便快捷。

来到市民中心的党建文化长廊参观学习，小记者们又沉浸式体验了“学习强国”线下互动空间，进行了党史知识在线互动答题。面对一道道考题，小记者们沉着应对，思考着正确答案，他们用丰富的党史知识赢得了讲解员艾庆的掌声。更有小记者驻足在文化长廊不愿离去，请同伴帮忙合影留念。

### 便民政务公开透明 体验有温度的“一站式服务”

到达市民中心二楼，小记者们来到政务公开专区，眼前的触摸屏幕吸引他们停下了脚步。“这是触摸查询一体机。”在艾庆的娓娓道来中，小记者了解到，小小一台一体机却有“大能量”，它搭载了青岛市民中心政务公开平台，可以链接青岛政务网的信息，实时更新市政府公文、政府公报、规范性文件等。小记者们好奇地看看这、瞧瞧那，还不时展开“头脑风暴”，就平台向讲解员提出各种问题，听完讲解后对市民中心又有了进一步了解。

“四楼主要有帮办代办窗口、老年人绿色通道、异地通办专窗、‘办不成说’窗口。市区两级合署办公，实现了政务资源的有效配置。并且在这里设有母婴室，让便民服务更有温度。”艾庆说道。在参观过程中，小记者们注意到各个窗口井然有序地开展工作，来这里办事的市民可以迅速找到办理所需业务的窗口，预约取号流程简单。小记者们手拿采访本，认真记录，生怕错过任何一个细节。

参观结束后，小记者们纷纷表示，通过此次市民中心研学行了解了很多政务方面的知识，更明白了中心是如何聚焦市民工作、生活中的难点、痛点、堵点，架起了服务市民的“高速路”和响应市民诉求的“连心桥”。还有小记者给自己立下了明确的“小目标”：以后也像市民中心的叔叔阿姨一样，扎根政务服务一线。



市民中心安排的“生活中的中医”主题讲座令小记者获益匪浅。张琰 摄



小记者被市民中心大厅的科技元素吸引。张琰 摄

### 走进中医趣味课堂 了解生活中的养生智慧

在研学之旅的最后一站，市民中心工作人员特意邀请青岛市妇女儿童医院中医儿科的医生为小记者们带来一堂生动精彩的“生活中的中医”主题讲座。

讲座中，医生董春晖首先手持“道具”向小记者们抛出问题：“小朋友们，你们知道我手上拿的是什么吗？”“拔火罐！”小记者们兴奋地说道。董春晖为大家详细介绍了玻璃材质火罐的具体用途、吸附原理和治疗优势等知识，并且解释了为什么有些小朋友拔完火罐之后会感觉疲劳。“这个叫耳穴压丸，是由前面的小胶布加上后面的一颗植物种子构成。这个种子叫王不留行籽，能起到按摩穴位的作用。”董春晖随即又耐心地为小记者们讲解了耳穴压丸的功效原理。听说把这样一颗芝麻大小的种子贴到耳穴上竟然能调理多种疾病，小记者们惊讶不已，进一步感受到中医传统文化的魅力。

随后，市妇儿医院影像科医生郑桂芬还为小记者们讲解了几个误吞物品的病例，提醒小记者：“不要因为好奇吞东西，如果误吞一定要告诉爸爸妈妈，及时去医院取出。”鲜活生动的讲解再次为小记者敲响了警钟。

观海新闻/青岛晚报 记者 张琰 实习生 赵彬涵 小记者于子涵 李秉衡 张子涵 李辰瑶 张弛

### 小记者手记



张弛（青岛北仲路第二小学）：我非常荣幸参加此次市民中心研学活动。在那里，沉浸式的学习氛围、丰富多彩的学习内容、工作人员的温情服务等都让我感受到青岛科技与创新的发展，让我上了一堂别开生面、别具特色的研学课。活动中，我印象最深刻的是市民中心的党史发展宣传栏。通过宣传栏，我看到中心的工作人员如何在旗帜的指引下，为人民群众提供周到的公共服务。在研学的过程中，我也感受到工作人员“为人民服务”的精神，以及“人人都是发展环境，个个都是开放形象”这句话的真正含义。

李辰瑶（青岛台东六路小学）：一踏入市民中心，我忍不住感慨这里可真大。内设几百个服务窗口，还有24小时不打烊的自助服务区呢。我还在了解到工作人员张大为叔叔的事迹，他总是耐心解答市民咨询，不但把分内的事情做好，遇到市民为工作以外的事情向他求助他也竭力去帮助，他还被评为全国“人民满意的公务员”呢。我们小记者应该向他学习！来到市民中心，我才知道工作人员默默付出的辛劳。

张子涵（青岛大学第二附属小学）：我满怀期待来到市民中心，工作人员带领我们参观了各个工作区域，给我们讲解了市民中心都有哪些功能等。参观期间，我感觉这里虽然有几百个服务窗口，工作人员1000多人，来办事的人更多，但是一切都显得井然有序。在这里，完全可以体会到“三心”：环境优美、设施到位使人舒心；功能齐全、服务具体让人放心；态度认真、服务热情让人暖心。我想说，市民中心一定会挂市民心中。

李秉衡（青岛五十三中小学部）：还没进入市民中心时，我一直想象它是什么样子。一进市民中心大厅，我就被大显示屏吸引了，上面列出了市民中心成立以来帮市民们处理各类事物的大数据，仅最近一个月，这里就办理了几十万项业务，帮助几万名市民解决问题，真是名副其实的市民中心。听讲解员阿姨说，市民中心还设有网上办事平台，很多事情可以让市民们足不出户办理好了，省心省力，青岛市民真是太幸福了。

于子涵（青岛台东六路小学）：路过福州南路时，我曾多次看到市民中心，当时我满心疑惑，不知道它是做什么的。参加晚报记者团组织的研学活动，真正走进市民中心，我也终于有了答案。为了方便服务市民，中心将各种政务审批事项及便民事务集结到一起，帮助市民将业务“一次办好”。异地就医窗口、驾驶证办理窗口、企业开办窗口、外事窗口……服务窗口多得我都数不过来了，好一个功能齐全的市民中心，令我大开眼界。